

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam suatu negara tidak bisa lepas dari birokrasi. Birokrasi sudah menjadi bagian tubuh yang penting dalam sebuah negara. Birokrasi menjadi media untuk mensejahterakan rakyatnya sehingga tujuan Negara dapat terealisasi dengan baik karna Negara memiliki misi suci untuk mensejahterakan rakyatnya seperti menyediakan barang dan jasa pelayanan. Serta dalam kehidupan sosial rakyatnya negara terlibat memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. Sehingga sistem administrasi yang dibangun bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang diselenggarakan oleh birokrasi.

Birokrasi di Indonesia memiliki tantangan besar dimana mereka dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, karena selama ini birokrasi diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, sering datang terlambat ke kantor, penuh dengan nepotisme, korupsi dan kolusi, serta tak ada standar yang pasti. Berbagai patologi birokrasi yang terjadi tersebut dapat menjadi hambatan luar biasa untuk dapat mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga *Good Governance* tidak diterapkan dengan baik.

Birokrasi haruslah direformasi supaya dapat memberi pelayanan yang maksimal. Reformasi birokrasi adalah perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur Negara dan merupakan suatu upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap system penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), keterlaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur. Menurut Dewandaru(2013) Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya untuk mencapai *good governance*. Reformasi birokrasi yang dimaksud bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat, tetapi tujuan dan arah reformasi birokrasi itu sendiri harus jelas pula adanya. Dengan menuju perubahan yang terencana akan memungkinkan terjadinya proses perubahan yang kontinyu.

Namun reformasi birokrasi tidak cukup tanpa dilandasi dengan etika yang baik, sehingga pemberi layanan haruslah berpedoman pada aturan yang telah dibuat atau SOP yang telah

ditetapkan. Birokrasi diadakan bukan untuk bertugas menjadi penguasa untuk melayani dirinya sendiri, tetapi harus melayani masyarakat. Namun kenyataannya dari beberapa sumber menunjukkan masih ada aparatur birokrasi di Indonesia yang mengabaikan pekerjaan melayani masyarakat yang sebenarnya menjadi tanggung jawabnya. Keadaan ini membuat birokrasi yang buruk menjadi membudaya, birokrasi menjadi tidak inisiatif dan kreativitas. Hal ini mejadi isu dan budaya untuk birokrasi yang menginginkan balas jasa dari masyarakat. Budaya dan mental birokrat tersebut menjadikan masyarakat sebagai orang yang dilayani, malah justru sebaliknya.

Etika dalam birokrasi mempunyai dua fungsi, yaitu sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (administrasi publik) dalam menjalankan tugas untuk kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercelakan etika birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji. Etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi para birokrat dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas.

Peraturan pemerintah No. 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Desa, maka pemerintah Desa wajib memberikan bimbingan terhadap setiap warga masyarakat guna untuk mewujudkan tugas dari otonomi daerah sebagaimana mestinya yang telah ditetapkan dalam peraturan dan dalam penerapan tugas dan fungsinya. Dalam organisasi sangat dibutuhkan pelayanan publik baik dalam bidang pemerintahan, pembangunan, maupun kemasyarakatan.

Jika dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan etika, maka masyarakat akan merasa puas, jika terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan masyarakat merasa tidak di layani dengan baik. Adapun etika pelayanan harus di penuhi mencakup persamaan, keadilan, setia dan pertanggungjawaban. Keempat hal tersebut harus di perhatikan Desa Daleng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun masih banyak birokrat yang tidak berpegang pada aturan atau standar pelayanan sehingga terjadi praktek nepotisme yang merugikan masyarakat.

Desa Daleng merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT). Desa ini merupakan salah

satu dari 15 desa dan kelurahan yang berada di Kecamatan Lembor. Desa Daleng sebagai lokasi penelitian ini memiliki pelayanan publik sebagai gambar dibawah ini:

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Publik

No	Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	Pemerintahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan penduduk 2. Surat keterangan domisili 3. Surat pengantar pindah penduduk 4. Surat keterangan kematian
2	Kesejahteraan rakyat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan ekonomi lemah 2. Surat keterangan tidak mampu 3. Surat keterangan miskin 4. Surat keterangan usaha 5. Surat keterangan kepemilikan tanah 6. Surat keterangan ahli waris 7. Surat kepemilikan ternak 8. Surat keterangan asal tumbuh pohon
3	Ketentraman dan ketertiban	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keterangan SKCK 2. Surat berita acara penyelesaian suatu masalah/kasus

(sumber: kantor Desa Daleng Kecamatan Lembor)

Etika pelayanan publik sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, sikap yang diberikan oleh para birokrat menggambarkan baik buruknya pelayanan di sebuah instansi ataupun jenis pemerintahan lainnya. Jika dalam memberikan pelayanan dengan mengendepankan etika, maka masyarakat akan merasa puas, jika terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan masyarakat merasa tidak di layani dengan baik. Adapun etika pelayanan harus di penuhi mencakup, persamaan, keadilan, setia dan pertanggungjawaban. Keempat hal tersebut harus diperhatikan kantor Desa daleng dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Namun banyak birokrat yang tidak berpegang pada aturan atau standar pelayanan sehingga terjadi praktek nepotisme yang merugikan masyarakat.

Mengingat pentingnya etika pelayanan diterapkan di kantor Desa Daleng, penulis melakukan observasi awal dan sedikit melakukan wawancara via telepon kepada beberapa masyarakat

dengan menentukan fenomena pelayanan saat ini, terkhusus etika birokrat di Kantor Desa Daleng, Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

Dilihat dari sisi persamaan masyarakat (*equality*), yang diberikan pihak kantor kepada masyarakat masih menunjukkan pelayanan yang belum maksimal. Dapat disaksikan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang status ekonominya tinggi dan rendah. Hal ini diungkap oleh Bapak Simon salah satu masyarakat Desa Daleng saat penulis melakukan wawancara via telepon pada 9 september 2022 Ia mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Daleng saya merasa kecewa karena masih ada pegawai melayani masyarakat yang status ekonominya lebih tinggi terlebih dahulu dan dipelakukan berbeda dengan masyarakat yang status ekonominya rendah”

Fenomena permasalahan lainnya yang menentukan etika pelayanan dilihat dari keadilan masyarakat (*justice*) yang diberikan oleh birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana seorang birokrat lebih mengedepankan keluarga dibanding orang lain, dimana ketika keluarga yang datang ingin dilayani maka dilayani terlebih dahulu. Hal ini diungkap oleh Bapak Beni salah satu masyarakat Desa Daleng saat penulis melakukan wawancara via telepon pada tanggal 9 september 2022, Ia mengatakan:

“pada saat saya pergi mengurus surat kartu BPJS saya melihat ada pegawai yang melayani keluarga mereka terlebih dahulu padahal kami datang lebih dulu ke kantor Desa”

Dilihat dari sisi kesetiaan masyarakat (*loyalty*), kesetiaan pegawai sangat di butuhkan terhadap instansi. Dimana anggota organisasi harus mampu mencurahkan waktu, tenaga, pikiran kepada organisasi serta mampu bekerja sama demi terciptanya pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Demikian halnya mengenai pertanggungjawaban masyarakat (*responsibility*) seorang birokrat atau pemberi layanan harus bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukan salah satunya pemberian informasi terkait dengan SOP pelayanan kepada masyarakat.

Dari deskripsi diatas mewujudkan bahwa etika para pelaku birokrasi di kantor Desa Daleng belum maksimal dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana etika pelayanan publik di Kantor Desa daleng, Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat. Untuk itu tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang: **“ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DALENG, KECAMATAN LEMBOR, KABUPATEN MANGGARAI BARAT”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang terdapat pada latar belakang di atas, maka berikut dirumuskan tentang permasalahan pokok dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerapan Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng, Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat penerapan Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng, Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat?

1.3 Tujuan penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya harus jelas diketahui sebelumnya. Adapun yang mejadi tujuan penelitisn ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng, Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menghambat penerapan Etika Pelayanan Publik di Kantor Desa Daleng, Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan bagi pemerintah setempat dalam upaya peningkatan etika pelayanan terkhusus di Kantor Desa Daleng, Kecamatan Lembor, Kabupaten Manggarai Barat.

- b. Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pemerintah atau birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan kepastakaan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

- b. Bagi Instansi

Untuk dijadikan kajian referensi dan juga masukan dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Desa

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan publik di kantor Desa Daleng. Maka dari itu masyarakat diharapkan bisa mengawasi jalannya pelayanan publik yang diberikan agar pelayanan itu bisa menjadi pelayanan yang berkualitas.